

目次

[概要](#)
[前提条件](#)
[要件](#)
[使用するコンポーネント](#)
[表記法](#)
[背景説明](#)
[問題](#)
[原因](#)
[解決策](#)
[関連情報](#)

概要

この資料は Cisco カスタマー 音声ポータル (CVP) アプリケーション 管理にアクセスする失敗のための 1 つの原因を記述したものです。この問題は Microsoft® Java Virtual Machine (JVM; Java バーチャルマシン) のインストールと関連しています。Microsoft JVM は Cisco Intelligent Contact Management (ICM) 企業環境にインストールされていませんし、不運にもインストールされていません。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco CVP
- Cisco ICM
- [Microsoft JVM](#)

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco CVP バージョン 3.0 または それ 以降
- Cisco ICM エンタープライズバージョン 7.x

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

表記法

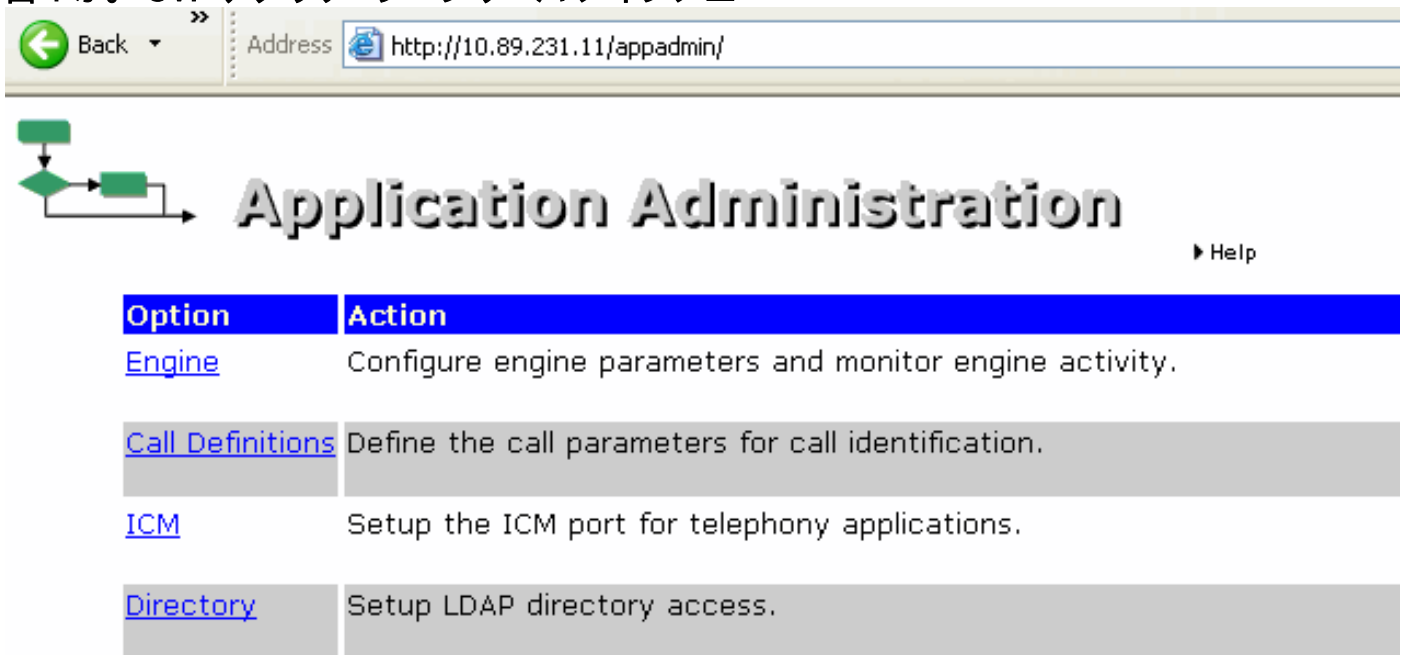
ドキュメント表記の詳細は、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

背景説明

アクティブ CVP 環境では、CVP アプリケーションサーバ メインメニューにアクセスすることを試みるとき CVP アプリケーション 管理 メニューは現われる必要があります ([図を 1](#)) 参照して下さい。CVP アプリケーション 管理はアプリケーションを管理するのに使用できる 4 つのサブシステムが含まれています:

- **エンジン:** エンジン サブシステムはエンジン パラメータを設定し、エンジン アクティビティを監察することを可能にします。
- **コール 定義:** このサブシステムは ICM と CVP 間のコール 識別のためのコール パラメータを定義することを可能にします。
- **ICM:** ICM サブシステムはテレフォニーアプリケーションのための ICM TCP/IP ポートを設定することを可能にします。通常、デフォルトポートは 5000 です。
- **ディレクトリ:** ディレクトリ サブシステムは Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) ディレクトリ アクセスの定義を助けます。通常、このサブシステムへの変更を行なう必要はありません。デフォルトパスワードは **ciscocisco** です。

図 1 か。CVP アプリケーションサーバ メインメニュー



問題

CVP Application Administration ページにアクセスすることを試みるときエラーメッセージが現れます ([図 1](#) 表示する ページの代わりに [図を 2](#)) 参照して下さい。これは、次のエラー メッセージです。

図 2 か。Error: LDAPConfig はきちんと初期化できませんでした




原因

これらはこの問題の 2 つの考えられる 原因です:

- Microsoft JVM はきちんとインストールされていません。
- Microsoft JVM は CVP サーバで抜けています。

解決策

この問題を解決するためにこれらのステップを完了して下さい:

1. Microsoft JVM をインストールして下さい。次の手順を実行します。[マイクロソフトの Java 仮想マシン ダウンロード リンク](#)から Microsoft JVM インストール ファイルをダウンロードして下さい 。 [PC のハードドライブでファイルを保存して下さい。](#) 仮想マシンをロードするために Microsoft JVM インストール ファイルを実行して下さい。ファイル実行は始まります。使用許諾契約 ページで『Yes』 をクリックして下さい。インストールが完了する後 PC を再起動して下さい。
2. CVP をアンインストールして下さい。
3. CVP および関連 サービス リリースおよび設計を特派員再インストールして下さい。
[Cisco カスタマー 音声](#) 詳細については [門脈 \(CVP \) インストール ガイド](#) を参照して下さい。

関連情報

- [Cisco カスタマー 音声ポータル \(CVP \) インストール ガイド](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)